



WTPS FOIRE AUX QUESTIONS

Généralités/Appro TI/matériel/logiciel/impression



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Conten

1. GÉNÉRALITÉS	4
À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions sur l'approvisionnement?	4
Où puis-je trouver des renseignements généraux sur l'approvisionnement et les services offerts?	4
Que fait l'équipe Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT)?	4
Que fait l'équipe Acquisitions et relations avec les fournisseurs (ARF)?	4
Comment puis-je communiquer avec l'équipe Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT)?	5
J'ai un besoin pressant et je voudrais communiquer avec le gestionnaire des Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT). Comment puis-je faire escalader ma demande?	5
Où puis-je donner de la rétroaction sur les services reçus?	5
2. Appro TI	6
Existe-t-il une formation sur l'utilisation d'Appro TI?	6
Quelle est la marche à suivre pour créer un compte Appro TI?	6
Comment puis-je obtenir de l'aide avec mon compte Appro TI?	6
Comment puis-je faire le suivi de mes commandes dans Appro TI?	6
Dans Appro TI, que signifient les différents types d'états de la commande (Nouveau / En attente / En traitement / Expédiée)?	6
Comment puis-je modifier des quantités ou annuler un article de ma commande dans Appro TI?	7
J'ai oublié mon mot de passe Appro TI, comment puis-je le réinitialiser?	7
3. MATÉRIEL	8
Comment les Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l'acquisition de matériel?	8
Où puis-je en apprendre davantage sur les commandes de micro-ordinateurs?	8
Quel est l'état de ma commande de matériel?	8
Pourquoi les délégations de commandes de matériel sont-elles plafonnées à 25 000 \$?	9
Quelle est la règle générale pour la limite des commandes subséquentes de matériel et quelles sont les autres options?	9
Il manque un article dans mon colis. Que dois-je faire?	9
Il manque des pièces à mon produit. Que dois-je faire?	9



4. LOGICIELS..... 10

Comment les Services d’approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l’acquisition de logiciels? 10

Où puis-je obtenir de la formation et du soutien pour la commande de logiciels?..... 10

Quelles sont les différentes catégories de logiciels?..... 10

Quand faut-il fournir une justification du recours à un fournisseur unique pour l’approvisionnement en logiciels?..... 11

Quel est le lien avec l’arrangement en matière d’approvisionnement portant sur l’achat de licences de logiciels (AAALL)?..... 11

Quel est le lien vers le service de courtage infonuagique et où puis-je obtenir de plus amples renseignements sur les services infonuagiques? 11

5. IMPRESSION..... 12

Comment les Services d’approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l’acquisition de produits d’impression?..... 12

Où puis-je en apprendre davantage sur la commande d’imprimantes et obtenir de la formation à ce sujet? 12

Quelle est la situation actuelle du gouvernement du Canada en matière d’approvisionnement en produits d’impression? 12

Qu’est-ce que l’OCPN?..... 13

Qu’est-ce qui est inclus dans l’OCPN? 13

Quelles sont les étapes à suivre pour commander une imprimante et l’expédier directement à un employé? 13

Pouvons-nous commander un appareil qui ne figure pas dans le catalogue actuel de l’OCPN?..... 13

Qu’est-ce qu’une OCIM?..... 13

En quoi consiste le service de gestion de l’impression (SGI)?..... 14

Dans quelle mesure les appareils d’impression sont-ils sécurisés? 14



1. GÉNÉRALITÉS

À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions sur l'approvisionnement?

L'équipe des chargés de comptes de Services partagés Canada (SPC) est à votre disposition pour répondre à vos besoins en matière d'approvisionnement et devrait être votre premier point de contact. Pour savoir qui est votre chargé de votre compte SPC, veuillez consulter la liste des représentants : (lien)

Où puis-je trouver des renseignements généraux sur l'approvisionnement et les services offerts?

Le site Web [Au service du gouvernement \(ssc-spc.gc.ca\)](https://ssc-spc.gc.ca) fournit des renseignements sur les services d'approvisionnement offerts par SPC. Pour des renseignements propres à l'utilisation de Appro TI, visitez le site <https://fr.sscitpro-spcaproti2.com/>.

Que fait l'équipe Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT)?

SPC fournit des logiciels, du matériel et des services de gestion d'impression au nom des [organismes partenaires](#) et des clients du gouvernement du Canada visés par le mandat de SPC, au moyen d'un modèle de recouvrement des coûts. L'équipe est la « première ligne » des commandes et s'occupe de la recherche de sources d'approvisionnement, des commandes et de la gestion des commandes au nom des clients et des partenaires.

Les SATMT collaborent étroitement avec l'équipe Acquisitions et relations avec les fournisseurs (ARF), qui est responsable d'assurer l'administration centralisée des contrats et d'acquérir les biens et services de TI.

Que fait l'équipe Acquisitions et relations avec les fournisseurs (ARF)?

L'équipe ARF est responsable d'assurer l'administration centralisée des contrats et d'acquérir les biens et services de TI. L'équipe ARF collabore étroitement avec les SATMT et s'occupe des aspects financiers et contractuels tels que la facturation, les relations avec les fournisseurs et les contrats.



Comment puis-je communiquer avec l'équipe Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT)?

Pour communiquer avec l'équipe SATMT, veuillez envoyer un courriel à notre compte de courriel général Services d'approvisionnement SPC (provisioningservice-serviceapprovisionnement@ssc-spc.gc.ca).

Vous recevrez une réponse automatique accusant réception de votre courriel. Nous faisons de notre mieux pour répondre aux courriels dans les 4 heures suivant leur réception pendant les heures de bureau.

J'ai un besoin pressant et je voudrais communiquer avec le gestionnaire des Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT). Comment puis-je faire escalader ma demande?

Certains cas nécessitent une intervention rapide de la part des SATMT. Si vous estimez avoir besoin d'une assistance immédiate de la part de la direction pour résoudre un problème urgent, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse provisioningservice-serviceapprovisionnement@ssc-spc.gc.ca. La boîte de réception connexe est surveillée en continu pendant les heures normales de travail. Veuillez noter que chaque demande sera examinée par les SATMT afin de s'assurer que la réponse appropriée est fournie.

Où puis-je donner de la rétroaction sur les services reçus?

Les SATMT sont toujours reconnaissants de la rétroaction de leurs clients et partenaires. Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur le service donné par l'équipe des SATMT, veuillez envoyer un courriel aux services d'approvisionnement SPC à l'adresse provisioningservice-serviceapprovisionnement@ssc-spc.gc.ca.



2.Appro TI

Existe-t-il une formation sur l'utilisation d'Appro TI?

Vous trouverez des vidéos de formation sur le site d'Appro TI (INSÉRER LIEN). Elles contiennent les renseignements sur l'approvisionnement dont vous avez besoin pour commencer.

Aide pour micro-ordinateurs : [Guide micro-ordinateur](#)

Aide logicielle et formation : [Aide logicielle](#)

Aide pour les imprimantes et numériseurs : [Aide pour les imprimantes et numériseurs](#)

Quelle est la marche à suivre pour créer un compte Appro TI?

Pour créer un compte Appro TI, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

<https://fr.sscitpro-spcapproti2.com/register.asp>

- 1) Cliquez sur le lien « Se connecter/S'identifier » dans le coin supérieur gauche de notre site.
- 2) Commencez par entrer votre adresse e-mail et remplissez les champs obligatoires..
- 3) Choisissez « "Submit Registration" ».

Suivez ensuite les invites à l'écran pour terminer la configuration de votre compte et envoyez un courriel au service d'assistance d'Appro TI (itpro-approti@ssc-spc.gc.ca).

Comment puis-je obtenir de l'aide avec mon compte Appro TI?

Envoyez un courriel au service d'assistance Appro TI (itpro-approti@ssc-spc.gc.ca).

Comment puis-je faire le suivi de mes commandes dans Appro TI?

Voici la marche à suivre pour faire le suivi de vos commandes dans Appro TI :

- Cliquez sur le lien « Mon compte » dans le coin supérieur gauche du site.
- Cliquez sur « Réviser les commandes/suivre les colis » dans la section Commandes.

Dans Appro TI, que signifient les différents types d'états de la commande (Nouveau / En attente / En traitement / Expédiée)?



Voici la terminologie utilisée pour décrire l'état d'une commande dans Appro TI :

Nouveau – Votre demande a bien été reçue par SPC et sera examinée sous peu par un responsable technique.

En attente – Votre demande est examinée par un responsable technique de SPC.

En traitement – Votre commande a été attribuée à un agent d'approvisionnement de SPC et sera traitée en priorité.

Expédiée – Un contrat a été attribué à un fournisseur et vous en recevrez une copie sous peu.

Comment puis-je modifier des quantités ou annuler un article de ma commande dans Appro TI?

Voici la marche à suivre pour modifier des quantités ou annuler un article de votre commande :

Pour voir les commandes que vous avez passées, cliquez sur le lien « Mon compte / État de la commande » dans le coin supérieur gauche de notre site.

Ensuite, cliquez sur le lien « Modifier les quantités / annuler commandes » afin de trouver et de modifier votre commande.

Veuillez noter qu'une fois la commande en traitement ou expédiée, elle ne plus être modifiée.

J'ai oublié mon mot de passe Appro TI, comment puis-je le réinitialiser?

Voici la marche à suivre si vous avez oublié votre mot de passe et devez le réinitialiser :

Cliquez sur le lien « Se connecter/S'identifier » dans le coin supérieur droit de notre site.

Sous la case d'identification, vous verrez le lien « Mot de passe oublié? Cliquez ici ». En cliquant sur le lien, vous recevrez un courriel contenant votre mot de passe.

Au besoin, envoyez un courriel à la boîte aux lettres générale d'Appro TI (itpro-approti@ssc-spc.gc.ca).



3. MATÉRIEL

Comment les Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l'acquisition de matériel?

Pour les [organismes partenaires](#) et les clients de SPC, les SATMT offrent des services techniques informatiques et d'approvisionnement en ordinateurs (et autres dispositifs informatiques) et en accessoires matériels, notamment :

- Ordinateurs de bureau / postes de travail
- Dispositifs informatiques mobiles (blocs-notes, portables deux-en-un, tablettes, portables renforcés)
- Moniteurs
- Stations d'accueil
- Commutateurs écran-clavier-souris
- Périphériques informatiques (claviers, souris, etc.)

Où puis-je en apprendre davantage sur les commandes de micro-ordinateurs?

[Aide pour micro-ordinateurs \(sscipro-spcaproti2.com\)](http://sscipro-spcaproti2.com)

Quel est l'état de ma commande de matériel?

Pour toute question concernant l'état/la mise à jour des commandes Appro TI, veuillez consulter la section Rapport hebdomadaire sur l'état des commandes du site Web d'Appro TI : [Weekly Order Status Report \(sscipro-spcaproti2.com\)](#). Veuillez noter que ceci est uniquement pour les commandes de matériel.

Une fois qu'une commande Appro TI vous a été attribuée, vous verrez le nom de l'agent qui y est associé. Les demandes de renseignements doivent être envoyées directement à l'agent désigné. Si vous voulez une mise à jour pour une commande qui n'est pas encore attribuée à un agent, envoyez un courriel à l'adresse wtdhardware-materielatmt@ssc-spc.gc.ca.



Pourquoi les délégations de commandes de matériel sont-elles plafonnées à 25 000 \$?

Pour le moment, SPC a limité la délégation des pouvoirs à 25 000 \$ pour les articles de l'OCPN concernant les micro-ordinateurs. SPC a effectué une analyse et déterminé que la valeur de la grande majorité des commandes subséquentes était de 25 000 \$ ou moins. Par conséquent, ces transactions représentent un volume élevé, une faible valeur et des commandes subséquentes peu complexes en fonction d'une offre à commandes existante. Les avantages d'un traitement plus rapide de ces commandes l'emportent sur les économies réalisées lorsque les commandes sont regroupées et soumises au processus concurrentiel. Afin de réaliser des économies plus importantes sur les achats, SPC recommande aux ministères et organismes de regrouper les commandes à l'interne avant de les envoyer à SPC afin qu'elles puissent être admissibles aux demandes de remise pour volume.

Quelle est la règle générale pour la limite des commandes subséquentes de matériel et quelles sont les autres options?

La règle pour les composants du système stipule que toute commande supérieure à 150 000 \$ doit être renvoyée au client et que d'autres mesures doivent être prises pour l'approvisionnement. Avant de rejeter une commande supérieure à 150 000 \$, l'équipe des SATMT doit s'assurer que des rabais sur volume potentiels peuvent être appliqués, ce qui permettrait de traiter la commande plutôt que de la rejeter. Les remises sur volume sont calculées sur la base des prix actuels publiés par l'Offre à commandes principale et nationale (OCPN), excluant la TPS/TVQ/TVH et les frais d'élimination provinciaux. Pour plus d'informations voir le haut de la page Limitations. [Limite de commande \(sscitpro-spcapproti2.com\)](https://ssc-pro-spcapproti2.com)

Il manque un article dans mon colis. Que dois-je faire?

Veuillez communiquer directement avec l'entrepreneur et si le problème ne peut être réglé, veuillez nous écrire à l'adresse wtdhardware-materielatmt@ssc-spc.gc.ca.

Il manque des pièces à mon produit. Que dois-je faire?

Veuillez communiquer directement avec l'entrepreneur et si le problème ne peut être réglé, veuillez nous écrire à l'adresse wtdhardware-materielatmt@ssc-spc.gc.ca.



4. LOGICIELS

Comment les Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l'acquisition de logiciels?

Les Services d'approvisionnement en logiciels pour les ATMT assurent un processus d'exécution des demandes de bout en bout pour les logiciels des [appareils technologiques en milieu de travail](#) (ATMT).
Nous :

- Offrons un point de contact unique pour les logiciels de base des ATMT (liste : [Logiciels de base \[sscipro-spcaproti2.com\]](#));
- Appuyons le processus de bout en bout, de la présentation de la demande à son exécution (créer de nouvelles commandes, consulter des commandes existantes, trouver des commandes);
- Offrons un accès aux contrats d'utilisation des logiciels d'entreprise :
 - permet une tarification au volume,
 - réduit les frais de fonctionnement des partenaires et des clients liés aux contrats indépendants,
 - améliore les services de soutien, ce qui permet à votre organisme de tirer le meilleur parti de ses investissements en TI.

Où puis-je obtenir de la formation et du soutien pour la commande de logiciels?

Pour en apprendre davantage sur la commande de logiciels, cliquez ici : [Aide logicielle \(sscipro-spcaproti2.com\)](#).

Quelles sont les différentes catégories de logiciels?

Voici un lien vers les différents types de logiciels : [Logiciels de base ATMT \(sscipro-spcaproti2.com\)](#).

Si le titre demandé ne se trouve pas dans la liste de base ATMT, consultez la page [Logiciel dans la portée AAALL](#) pour choisir la catégorie qui décrit le mieux le logiciel voulu.

Nota : Certaines catégories de l'arrangement en matière d'approvisionnement portant sur l'achat de licences de logiciels (AAALL) sont hors du mandat SPC. Si possible, vous devez les acheter auprès de votre autorité ministérielle. Si ce n'est pas possible, soumettez votre demande à SPAC.

Où puis-je trouver la liste des logiciels de base?

Vous trouverez la liste ici : [Logiciels de base ATMT \(sscipro-spcaproti2.com\)](#).



Quand faut-il fournir une justification du recours à un fournisseur unique pour l'approvisionnement en logiciels?

La justification du recours à un fournisseur unique est exigée pour les commandes de plus de 10 000 \$. Veuillez consulter les lignes directrices en matière d'approvisionnement.

Quel est le lien avec l'arrangement en matière d'approvisionnement portant sur l'achat de licences de logiciels (AAALL)?

La liste de l'arrangement en matière d'approvisionnement portant sur l'achat de licences de logiciels se trouve ici : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/cral-sarc/gnrx-gnrl-fra.html>.

Quel est le lien vers le service de courtage infonuagique et où puis-je obtenir de plus amples renseignements sur les services infonuagiques?

Vous trouverez la liste ici : [GC Cloud FA \(canada.ca\)](https://www.canada.ca/fr/gc/cloud/fa)

Le site Au service du gouvernement contient également un lien vers des renseignements supplémentaires sur le courtage infonuagique, [Services infonuagiques du gouvernement du Canada | Au service du gouvernement \(ssc-spc.gc.ca\)](#), et il existe un portail du courtage infonuagique, [Services infonuagiques GC \(canada.ca\)](#).



5. IMPRESSION

Comment les Services d'approvisionnement en technologie en milieu de travail (SATMT) aident-ils à l'acquisition de produits d'impression?

- Pour les [organismes partenaires](#) et les clients de SPC, nous fournissons du matériel d'imagerie et les produits consommables connexes. Les produits que vous connaissez le mieux sont les imprimantes et les numériseurs commerciaux et personnels, ainsi que les appareils multifonctions qui combinent impression, numérisation, télécopie et photocopie. Sont inclus :
 - Déploiement d'appareils;
 - Surveillance et gestion du matériel d'impression;
 - Approvisionnement et renouvellement en matière de biens non durables (p. ex., encre en poudre), à l'exception du papier;
 - Services relatifs au matériel et services de réparation de bris sur place;
 - Maintenance préventive assurée en continu, gestion opérationnelle et optimisation du matériel;
 - Services de retrait d'appareils en fin de bail;
 - Services professionnels pour les services de contenu gérés (automatisation et refonte des processus opérationnels);
 - Appareils multifonctions;
 - Numériseurs.

Où puis-je en apprendre davantage sur la commande d'imprimantes et obtenir de la formation à ce sujet?

Pour de plus amples renseignements, y compris des vidéos explicatives, une foire aux questions et des documents sur la marche à suivre, consultez la page [Aide pour les imprimantes et numériseurs \(sscitpro-spcapproti2.com\)](https://sscitpro-spcapproti2.com).

Quelle est la situation actuelle du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement en produits d'impression?

L'ancienne offre à commandes principale et nationale (OCPN) a expiré en mars 2020. La nouvelle OCPN exige que l'achat soit effectué auprès du titulaire d'offre à commandes le mieux classé seulement qui



souhaite acheter ou louer des services et des appareils d'impression. Le catalogue inclut 17 appareils d'impression et 4 appareils de numérisation. Il y a une limite de commandes subséquentes.

Qu'est-ce que l'OCPN?

L'offre à commandes principale et nationale (OCPN) de produits d'impression est le mécanisme d'approvisionnement des organismes partenaires et des clients de SPC visés par le mandat des appareils technologiques et milieu de travail (ATMT) de SPC en matière de matériel d'imagerie et de biens non durables connexes.

Qu'est-ce qui est inclus dans l'OCPN?

L'OCPN comporte actuellement 17 appareils d'impression et 4 appareils de numérisation répartis dans plusieurs catégories et offerts par 3 fournisseurs à des prix concurrentiels mis à jour chaque trimestre. Toute acquisition ou location doit être effectuée auprès du fournisseur le mieux classé. Pour ce catalogue, les délégations de commandes subséquentes ministérielles peuvent atteindre 100 000 \$.

Quelles sont les étapes à suivre pour commander une imprimante et l'expédier directement à un employé?

Tout d'abord, choisissez l'appareil (catalogue de l'OCPN pour l'impression : <https://fr.sscitpro-spcaproiti2.com/category-s/293.htm>). Vous pouvez ensuite commander l'appareil le mieux classé de chaque catégorie directement auprès d'Appro TI. Vous pouvez prendre des dispositions pour la livraison à une adresse particulière auprès du fournisseur.

Si les appareils les mieux classés ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez déposer une demande d'exception technique accompagnée d'une justification détaillée. Demande d'exception technique : <https://www.sscitpro-spcaproiti2.com/category-s/292.htm>.

Pouvons-nous commander un appareil qui ne figure pas dans le catalogue actuel de l'OCPN?

S'il existe une exigence technique à laquelle un appareil de l'OCPN ne répond pas, une demande « d'exception technique » peut être soumise au moyen d'Appro TI.

Qu'est-ce qu'une OCIM?

L'OCIM est une offre à commandes individuelle et ministérielle que les ministères et organismes peuvent utiliser pour déployer des produits d'impression et des services de gestion d'impression dans leur environnement respectif.



En quoi consiste le service de gestion de l'impression (SGI)?

Une gestion déléguée de l'environnement d'impression libère le bureau de services de TI du fardeau de la maintenance des imprimantes de bureau tout en aidant à contrôler les coûts des fournitures au fil du temps. Les services de gestion de l'impression (SGI) sont INCLUS dans l'OCIM et peuvent être introduits à tout moment de son cycle de vie. Vous pouvez les ajouter lorsque vous êtes prêt.

Dans quelle mesure les appareils d'impression sont-ils sécurisés?

Les appareils sont certifiés par un organisme international en fonction de critères déterminés par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) du gouvernement du Canada.

